

Raport privind valorile măsurate a indicatorilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă

Denumirea furnizorului	S.A. „Moldtelecom”
Perioada de raportare	01 ian. - 30 iun. 2019
Tipul serviciului	Serviciul de telefonie
Tipul rețelei	Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	*Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	14 zile
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	95 %
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	5 zile
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	19 zile
2.	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]	8,44 %
3.	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]	8 %
4.	**Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24 ore
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	98 %
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	13:21 ore
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	20:03 ore
5.	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]	0,004 %
6.	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	30 zile
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	97,3 %
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	25 zile
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	29 zile
7.	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	75,1 s
b)	rata apelurilor telefonice către serviciile de operator la care s-a răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%]	63,27 %

Notă:

* **Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului** – reprezintă intervalul de timp din momentul primirii de către un furnizor a unei cereri de conectare inițială până la momentul instalării și activării serviciului, conform programului de lucru de conectare a serviciului.

** **Termenul de remediere a deranjamentelor** - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcțiune a serviciului degradat.